

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP KELAS III DI RSUD dr. SOERATNO GEMOLONG



**Disusun sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan**

Oleh:

HERVI HILDA JUNISTIAN
J410161009

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS
RAWAT INAP KELAS III DI RSUD DR. SOERATNO GEMOLONG

PUBLIKASI ILMIAH

oleh :

HERVI HILDA JUNISTIAN

J410161009

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Mengetahui,

Pembimbing I



Sri Darnoto, SKM.,M.PH
NIK. 1015

Pembimbing II



Tanjung Anitasari I.K.,SKM.,M.Kes
NIK.100.1681

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS
RAWAT INAP KELAS III DI RSUD DR. SOERATNO GEMOLONG

OLEH

HERVI HILDA JUNISTIAN
J410161009

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, November 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Sri Darnoto, SKM., M.PH

(Ketua Dewan Penguji)

(.....)

2. Tanjung Anitasari I.K., SKM., M.Kes

(Anggota I Dewan Penguji)

(.....)

3. Kusuma Estu Werdani, SKM., M.Kes

(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Mutazalimah, M.Kes

NIP/NIDN. 786/06-1711-7301

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya

Surakarta, 09 November 2018

Penulis



Hervi Hilda Junistian

J410161009

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP KELAS III DI RSUD DR. SOERATNO GEMOLONG

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. RSUD dr. Soeratno Gemolong di pelayanan rawat inap, Tim penjamin mutunya belum berjalan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong. Jenis penelitian ini merupakan observasional analitik, dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian sebanyak 129 responden. Sampel yang diperoleh sebanyak 129 responden dengan teknik pengambilan sampel yakni exhaustive sampling. Pengumpulan data menggunakan wawancara. Analisis data menggunakan uji fisher exact dengan hasil p-value 0,000. Menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong (p-value=0,000).

Kata Kunci : Mutu pelayanan, kepuasan pasien, BPJS

Abstrak

Patient satisfaction is one indicator of the quality of health services. RSUD dr. Soeratno Gemolong in inpatient services, the quality guarantor team has not run well. This study aims to analyze the relationship between service quality and satisfaction of class III BPJS patients in dr. Soeratno Gemolong. This type of research is observational analytic, with a cross sectional approach. The study population was 129 respondents. The sample obtained was 129 respondents with the sampling technique namely exhaustive sampling. Data collection uses interviews. Data analysis used fisher exact test with p-value 0,000. Shows there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of BPJS patients in class III hospitalization in RSUD dr. Soeratno Gemolong (p-value = 0,000).

Keyword : Quality of service, patient satisfaction, BPJS

1. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata setara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Satrianegara, 2009). Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Bata, 2013).

Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang perlu memperhatikan mutu pelayanan rumah sakit yang ditawarkan kepada pasien yang akan menggunakan jasa rumah sakit, sehingga mereka merasakan puas terhadap mutu pelayanan yang ditawarkan (Zahrotul, 2008). Semua pemberi pelayanan kesehatan boleh bersaing namun mutu pelayanan dan kepuasan pasien masih tetap menjadi tolak ukur utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit (WHO, 2015)

Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu pelayanan faktor-faktor sarana, tenaga yang tersedia, obat, dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia serta profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat (Bustami, 2011). Pada pelayanan kesehatan di rumah sakit, kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 2007).

Supriyanto dan Ernawati (2010) berpendapat bahwa jika pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka mereka akan menggunakan kembali pelayanan yang diberikan apabila suatu hari membutuhkan kembali, menganjurkan orang lain menggunakan pelayanan tersebut, membela bila ada orang lain menjelekkan pelayanan tersebut. Agar rumah sakit dapat terus mengembangkan fasilitas dan pelayanan untuk dapat memenuhi harapan pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Maka diperlukan mutu yang baik untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

RSUD dr. Soeratno Gemolong merupakan rumah sakit tipe C milik pemerintah Kota Sragen yang memberikan pelayanan bagi peserta BPJS. Berdasarkan laporan tahunan jumlah kunjungan pasien BPJS di RSUD dr. Soeratno Gemolong menempati urutan pertama disbanding pengguna asuransi lainnya yaitu sekitar 90% dari total kunjungan yang tercatat (RSUD dr. Soeratno Gemolong).

Indikator mutu pelayanan rumah sakit dapat diketahui melalui kunjungan pasien di rumah sakit yaitu berdasarkan laporan jumlah kunjungan pasien BPJS rawat inap meningkat dalam 2 tahun terakhir yaitu tahun 2016 mulai bulan Oktober – Desember sebanyak 788 jiwa meningkat menjadi 4.977 jiwa pada tahun 2017. Sedangkan tahun 2018 bulan Januari – Mei sebanyak 1.437 jiwa (RSUD dr. Soeratno Gemolong, 2018). Berdasarkan hasil evaluasi terhadap kepuasan pasien pada tahun 2016 melalui mekanisme kotak saran yang telah disediakan, terdapat 80 keluhan yang diterima seperti pelayanan administrasi berbelit-belit 25%, keterlambatan dokter 20%, dan lambatnya pelayanan obat 25% serta pembesuk khususnya pada pasien kelas III pengguna BPJS. Karena pembesuk kelas III, masuk di ruangan pasien tidak mau berganti-gantian.

Belum ada Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeratno Gemolong. Padahal menurut UU No. 25 tahun 2000 tentang program pembangunan nasional, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Semenjak tahun 2017, di RSUD dr. Soeratno Gemolong sudah berjalan dalam melakukan pengukuran kepuasan pasien rawat jalan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Tetapi dalam melakukan pengukuran kepuasan pasien rawat inap belum berjalan. Karena belum ada Tim Penjamin Mutu.

RSUD dr. Soeratno Gemolong ada 7 bangsal rawat inap yaitu Keperawatan Anak (Anggrek), Teratai, Kebidanan (Cempaka), Tulip, Keperawatan Bedah (Sakura), HCU serta PICU. Masing-masing bangsal ada 3 kelas yaitu 1, 2 dan 3, kelas VIP serta kelas isolasi. Terdapat banyak keluhan yaitu di kelas 3 daripada kelas 1 dan 2, yaitu mengeluh kurangnya kebersihan lingkungan, kurang cepat dalam memberikan asuhan, kurang ramah, serta sarana dan prasarana yang kurang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden selaku pasien BPJS rawat inap Bangsal Anggrek kelas 1, 2 dan 3 di RSUD dr. Soeratno Gemolong pada bulan Januari – Februari tahun 2018 terkait dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan terendah pasien yaitu terhadap maklumat pelayanan yaitu sebesar 63%, pelayanannya sebesar 65%,

serta hasil pelayanan sebesar 69%, kendati tersebut masih masuk dalam kategori puas, dikarenakan target sebesar 66%.

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 22 Mei 2018 di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD dr. Soeratno Gemolong terhadap 10 pasien diperoleh tanggapan belum puas terhadap pelayanan yang dibutuhkan, antara lain kebersihan lingkungan rumah sakit sebanyak 2 pasien, kurang cepat dalam memberikan asuhan 2 pasien, kurang ramah 1 pasien, serta sarana dan prasarana yang kurang maksimal 2 pasien, seperti tempat sampah, keset, dan tirai kelas III. Berdasarkan hal tersebut, didapatkan 7 orang pasien mengatakan belum puas serta 3 orang pasien merasa puas dengan program BPJS.

Berdasarkan permasalahan yang ada serta belum adanya penelitian tentang kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Soeratno Gemolong, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong”.

2. METODE

Penelitian ini penelitian kuantitatif yang bersifat diskriptif analitik dengan menggunakan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan bulan September 2018. Tempat penelitian dilakukan di Ruang Rawat Inap Anggrek, Cempaka, Teratai, Tulip dan Sakura pada kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong Kabupaten Sragen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III peserta BPJS pada bulan September 2018 di RSUD dr. Soeratno Gemolong Kabupaten Sragen. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 129 responden, dengan menggunakan teknik *exhaustive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah Jumlah pasien BPJS rawat inap kelas III terbanyak perempuan sebesar 71 (55%). Pasien BPJS rawat inap kelas III berada pada rentang usia > 56 tahun yakni sebesar 43 responden (33,3%), dengan usia termuda 15 tahun, usia tertua 80 tahun, dan rata-rata usia yaitu 45 tahun. Pendidikan terakhir pasien BPJS rawat inap kelas III mayoritas SMA yakni

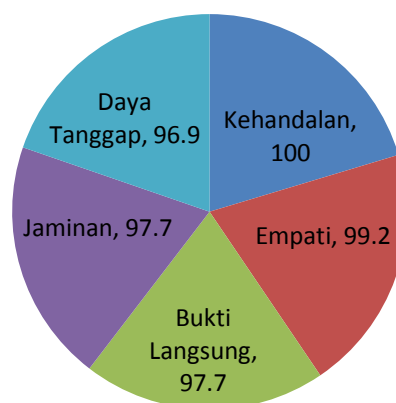
sebesar 37 responden (28,6%). Pasien BPJS rawat inap kelas III terbanyak ialah bekerja sebagai petani yakni sebesar 30 orang (23,3%).

Mutu pelayanan yang diberikan kepada responden pasien rawat inap melalui skoring hasil kuesioner yang sudah diisi oleh responden. Mutu pelayanan ini berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.

Tabel 1. Distribusi Responden BPJS Rawat Inap Kelas III tentang Mutu Pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong

No	Mutu Pelayanan	N	%
1.	Baik	72	55,8
2.	Kurang	57	44,2
	Total	129	100

Tabel 1. menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap mutu pelayanan rawat inap kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong tergolong baik yaitu sebanyak 72 responden (55,8).



Gambar 1. Karakteristik Dimensi Mutu Pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong

Berdasarkan diagram 1. menunjukkan mutu pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong peringkat tertinggi berada pada dimensi kehandalan (100%), sedangkan peringkat terendah berada pada dimensi daya tanggap (96,9%).

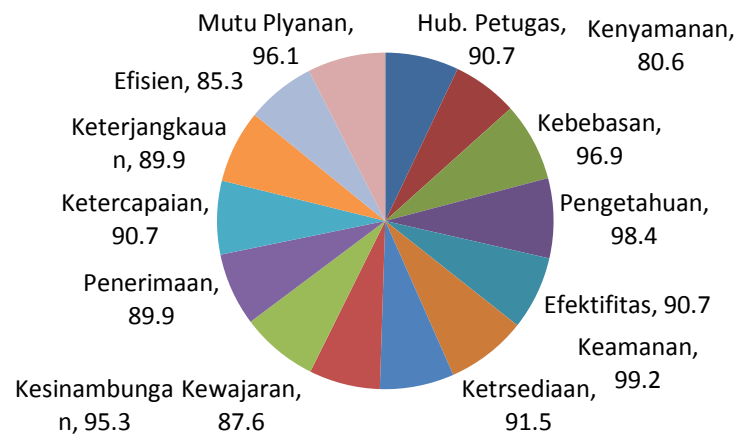
Suatu keadaan yang dirasakan oleh pasien setelah diberi suatu tindakan. Kepuasan pasien ini berupa *relationship*, *amenities*, *choice*, *knowladge*,

effectivess, safety, available, appropriate, continue, acceptable, accesible, affordable, efficient, quality.

Tabel 2. Distribusi Responden BPJS Rawat Inap Kelas III tentang Kepuasan di RSUD dr. Soeratno Gemolong

No.	Kepuasan	N	%
1.	Puas	72	55,8
2.	Tidak Puas	57	44,2
Total		129	100

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas dari pelayanan yang diterima yaitu sebanyak 72 responden (55,8%).



Gambar 2. Karakteristik Dimensi Kepuasan di RSUD dr. Soeratno Gemolong

Berdasarkan diagram 2. menunjukkan dimensi kepuasan di RSUD dr. Soeratno Gemolong peringkat tertinggi berada pada dimensi keamanan (99,2%), sedangkan peringkat terendah berada pada dimensi kenyamanan (80,6%).

Analisis bivariat menggunakan uji statistik *Fisher Exact* dimaksudkan untuk melihat hubungan antara variabel dependen yaitu mutu pelayanan kesehatan dengan variabel independen yaitu kepuasan pasien. Adapun hasil analisis hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong

No.	Mutu Pelayanan	Kepuasan				Total	%	P-value
		Puas		Tidak Puas				
		N	%	N	%			
1.	Baik	72	55,8	0	0	72	55,8	0.000
2.	Kurang	0	0	57	44,2	57	44,2	
Total		72	55,8	57	44,2	129	100	

Tabel 3. menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap layanan di rawat inap kelas III memiliki pendapat bahwa mutu pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong tergolong baik yaitu sebanyak 72 orang (55,8%). Responden yang menyatakan tidak puas terhadap layanan di rawat inap kelas III RSUD dr. Soeratno Gemolong memiliki pendapat bahwa mutu pelayanan tergolong kurang yaitu sebanyak 57 orang (44,2%).

Setelah dilakukan uji statistic *Fisher Exact* diperoleh nilai *p-Value* = 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, interpretasi ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong.

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* = 0,000 dimana nilai $p < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Krisnawati (2017) menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, dimana mutu pelayanan dalam melakukan asuhan pelayanan kesehatan adalah baik dengan persentase (68,42%), dan kepuasan pasien didapatkan sangat puas dengan persentase (63,16%).

Hasil analisis univariat data yang diperoleh dari 129 pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong memiliki pendapat bahwa responden yang menyatakan puas terhadap layanan di rawat inap kelas III memiliki pendapat bahwa mutu pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong tergolong baik yaitu sebanyak 72 orang (55,8%). Responden yang menyatakan tidak puas terhadap layanan di rawat inap kelas III RSUD dr. Soeratno Gemolong memiliki pendapat bahwa mutu pelayanan tergolong kurang yaitu sebanyak 57 orang (44,2%).

Petugas medis rawat inap di RSUD dr. Soeratno Gemolong setiap sebulan sekali sudah mengupayakan untuk membagikan kuesioner IKM kepada pasien rawat inap karena belum ada tim penjamin mutu untuk melakukan penilaian kepuasan pasien. Supaya petugas rawat inap mengetahui kekurangannya, agar ditingkatkan lagi mutunya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Murtiana (2016), menyatakan adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2016 ($p\text{-value} \leq 0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian, mutu pelayanan yang ditunjukkan oleh RSUD dr. Soeratno Gemolong dari kelima dimensi mutu yang pasien terima dapat diurutkan sesuai dengan jawaban kuesioner tertinggi, yaitu: dimensi kehandalan (100%), dimensi empati (99,2%), dimensi bukti langsung dan dimensi jaminan yaitu (97,7%), serta dimensi daya tanggap (96,9%).

Dari kelima peringkat tersebut terlihat bahwa pasien di RSUD dr. Soeratno Gemolong sebagai pemberi jasa layanan kesehatan memiliki dimensi kehandalan (*reliability*) berada pada peringkat pertama dengan persentase 100% yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat. Menurut Yohana (2009), pelayanan dokter memeriksa tepat waktu, tenaga medis dalam memberikan pelayanan serta petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan mutu pelayanan. Karena pasien memiliki harapan yang besar pada kehandalan yang diberikan oleh dokter, tenaga medis dan petugas administrasi.

Menurut Rambat (2013), daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam mutu pelayanan. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada peringkat kelima dengan persentase 96,9% yaitu keinginan petugas medis dan non medis untuk membantu pasien dengan cepat dan tanggap terhadap pelayanan yang diberikan berada di peringkat terendah. Hal tersebut dikarenakan petugas parkir, satpam kurang tanggap dalam memberikan pelayanan yaitu

sebanyak 37 orang (28,7%), perawat tidak segera datang untuk memberikan pelayanan jika pasien membutuhkan bantuan sebanyak 33 orang (25,6%), serta dokter tidak tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien yaitu sebanyak 29 orang (22,5%).

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang baik mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal ini tidak terlepas dari peran tenaga medis maupun tenaga non-medis di rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amalia (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan dengan kepuasan pasien ($p < 0,005$) dan dari kelima dimensi mutu pelayanan tersebut variabel bukti fisik memiliki pengaruh paling dominan (koefisien beta 0,348).

Berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner tentang kepuasan pasien terdapat empat belas dimensi kepuasan yang pasien terima dapat diurutkan sesuai dengan jawaban kuesioner tertinggi, yaitu: keamanan (99,2%), pengetahuan (98,4%), kebebasan (96,9%), mutu pelayanan (96,1%), kesinambungan (95,3%), ketersediaan (91,5%), hubungan petugas, efektifitas dan ketercapaian memiliki persentase sama yaitu 90,7%, penerimaan dan keterjangkauan memiliki persentase sama yaitu 89,9%, kewajaran (87,6%), efisien (85,3%), serta kenyamanan (80,6%). Pengukuran kepuasan pasien sangat penting untuk menyediakan kesehatan khususnya pada mutu pelayanan yang lebih baik, nyaman, cepat, ramah, dan perhatian (Patima, 2013).

Dari empat belas dimensi kepuasan yang persentase tertinggi yaitu dimensi kepuasan berupa keamanan (99,2%) yang dilakukan petugas medis untuk menciptakan rasa aman bagi pasien dalam memberikan pelayanan. Menurut penelitian Nurjanah (2012), untuk memastikan lingkungan aman, petugas medis perlu memahami hal-hal yang memberi kontribusi keamanan lingkungan pelayanan kesehatan. Lingkungan yang aman berperan penting dalam meningkatkan, mempertahankan dan memulihkan kesehatan. Dengan menggunakan proses kemedisan, petugas medis mengkaji klien dan lingkungan untuk menentukan faktor risiko.

Menurut Wilson dan Kolcaba (2009) kecemasan merupakan penyebab utama penurunan kenyamanan. Ketegangan menerima tindakan medis / keperawatan memicu kecemasan. Dimensi kepuasan berupa kenyamanan (80,6%) yang dilakukan oleh tenaga medis dan *cleaning servis* untuk menciptakan kenyamanan pasien berada pada peringkat terendah. Hal ini dikarenakan oleh faktor kecemasan yang dirasakan pasien terhadap tindakan yang dilakukan tenaga medis serta kenyamanan pasien pada petugas *cleaning servis*. Petugas *cleaning servis* perlu memperbaiki dan membersihkan kamar mandi/wc secara rutin, supaya pasien nyaman.

Hasil penelitian ini didukung oleh Suaib (2013) yang menyatakan terdapat pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), dimana semakin bagus mutu pelayanan terkait dengan kemampuan para medis dalam memberikan penjelasan tentang hal-hal yang berkaitan dengan tindakan medik, serta kemampuan dalam memberikan rasa aman, nyaman dan sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Semakin puas pula pasien sebagai penerima pelayanan.

Menurut Pohan (2007), dalam memberikan pelayanan kesehatan supaya terjadi kepuasan pasien diperlukan pelayanan yang bermutu. Layanan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien, sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi. Karena mutu pelayanan merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab petugas medis sebagai komponen menjalankan pelayanan tersebut. Oleh sebab itu, petugas medis harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan setiap pasien yang berkunjung. Mutu pelayanan ini harus diterapkan sesuai dengan ketentuan maupun kebijakan yang ditetapkan untuk seluruh instansi kesehatan. Karena tingkat kepuasan merupakan patokan dari bermutunya pelayanan suatu instansi.

Setiap petugas pelayanan kesehatan harus memiliki kehandalan, rasa tanggap, jaminan, rasa empati dan bukti langsung dalam memberikan pelayanan kesehatan agar tercapainya kepuasan yang tinggi terhadap pasien. Oleh sebab itulah instansi kesehatan sangat memperhatikan mutu pelayanan, sehingga ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

4. PENUTUP

Hasil pengukuran karakteristik responden, jumlah pasien BPJS rawat inap kelas III terbanyak perempuan sebesar 71 (55%). Pasien BPJS rawat inap kelas III berada pada rentang usia > 56 tahun yakni sebesar 43 responden (33,3%), dengan usia termuda 15 tahun dan usia tertua 80 tahun, dan rata-rata usia 45 tahun. Pendidikan terakhir pasien BPJS rawat inap kelas III mayoritas SMA yakni sebesar 37 responden (28,6%). Pasien BPJS rawat inap kelas III terbanyak ialah bekerja sebagai petani yakni sebesar 30 orang (23,3%).

Responden yang menyatakan puas terhadap layanan di rawat inap kelas III memiliki pendapat bahwa mutu pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong tergolong baik yaitu sebanyak 72 orang (55,8%). Responden yang menyatakan tidak puas terhadap layanan di rawat inap kelas III RSUD dr. Soeratno Gemolong memiliki pendapat bahwa mutu pelayanan tergolong kurang yaitu sebanyak 57 orang (44,2%).

Hasil uji statistik *Fisher Exact* yaitu menunjukkan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUD dr. Soeratno Gemolong.

Hasil penelitian pada aspek daya tanggap dan keamanan diharapkan dapat dimanfaatkan untuk menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong melalui strategi yang berfokus pada kepuasan pasien serta untuk mengadakan tindak koreksi terhadap pelayanan yang masih belum memberikan kepuasan maksimal kepada pasien, terutama untuk ketanggapan tenaga medis dalam menyelesaikan setiap keluhan dan penyakit pasien serta ketanggapan petugas parkir dan satpam dalam memberikan pelayanan dan informasi.

Diharapkan di RSUD dr. Soeratno Gemolong ada Tim Penjamin Mutu. Diharapkan tenaga medis dan non-medis lebih cepat dan tanggap terhadap keluhan dan penyakit pasien, Diharapkan perawat dan petugas *cleaning servis* dalam melakukan pelayanan/tindakan harus selalu mengutamakan kenyamanan pasien, Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan

kerangka konsep dengan variabel lain seperti kualitas pelayanan kesehatan, kualitas produk dan jasa yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, P. (2015). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kaltim*. Universitas Andalas.
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bata, Y.W. (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Lkipada Kabupaten Tana Toraja [Skripsi]*. Makassar: Universitas Hasanuddin. Available from: <http://repository.unhas.ac.id>
- Bustami, B. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Murtiana, E. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Haluoleo.
- Patima. (2013). Hubungan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Pelayanan Keperawatan dengan Words Of Mouth di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makasar. pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/4ea4f23cd85ca259b2dcdd64031a241c.pdf.
- Pohan, S.I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rambat, L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Satrianegara, M.F. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Suaib. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Ruang Rawat Inap RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Naskah Publikasi*. Fakultas Kesmas. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Supriyanto dan Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wilson & Kolcaba. (2009). Pratical Application of Comfort Theory in the Perianesthesia Setting. *Journal Of Perianesthesia Nursing Vol 19*. No. 3 pp (64-173)

- World Health Organization. (2015). *Universal Health Coverage*. Diunduh dari: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/en/>. Diakses tanggal 29 September 2016.
- Yohana, A. (2009). *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus*. Tidak Dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Zahrotul, N.A. (2008). *Kepuasan Pasien Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Perawat di Rumah Sakit TK. IV dr. M. Yasin Watampone*. Skripsi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.